

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen bisnis pada umumnya merupakan suatu kegiatan yang di dalamnya terdapat perencanaan seseorang atau sekelompok orang untuk menghasilkan barang dan jasa dengan tujuan mendapatkan keuntungan dan mencapai tujuan yang telah ditentukan. Manajemen bisnis ini juga salah satu hal yang amat penting, dengan adanya manajemen bisnis seseorang dapat mengendalikan hambatan-hambatan dalam mencapai tujuan dari bisnis.

Manajemen bisnis bisa diartikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam suatu organisasi, yang bergerak dalam bidang jasa, ataupun barang supaya kegiatan berbisnis dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Maka dari itu, manajemen bisnis ini meliputi segala aspek baik manajemen strategi, manajemen pemasaran dan lain-lain.¹ Sedangkan manajemen bisnis Islami sendiri, bisa diartikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan suatu organisasi yang dalam pelaksanaannya sesuai dengan tuntunan ajaran Islam. Agama Islam merupakan agama mayoritas, yang diyakini dan diimani oleh penduduk Indonesia. Oleh karena itu, Islam memberikan beragam corak kepada seluruh aspek kehidupan manusia, dimulai dari ibadah, politik, makan, tidur semua diatur dengan sedemikian rupa begitu juga dengan bisnis.

¹Abd. Rahman Rahim dan Muhammad Rusyidi, *Manajemen Bisnis Syariah Muhammad SAW*, Pertama (Makasar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah, 2016), hlm. 11.

Di Indonesia sendiri praktik manajemen bisnis Islam telah dipraktikkan pada berbagai bisnis, salah satunya adalah bisnis yang menyajikan kemudahan untuk beribadah ke tanah suci yang biasa disebut Travel Haji dan Umrah. Bisnis layanan perjalanan Haji dan Umrah ini cukup menjanjikan di Indonesia, yang mana di Indonesia sebagian besar penduduknya memeluk agama Islam. Bisnis ini sangat menjanjikan karena kuota jamaah Haji Indonesia cukup banyak dibandingkan negara-negara lain. Jumlah para jamaah haji yang mendaftar kian hari semakin meningkat dari tahun ke tahun. Sehingga peluang itulah yang diperhatikan oleh pihak pemerintah bahkan para pihak biro perjalanan haji dan umrah pun bersaing untuk menarik simpati para jamaah. Oleh sebab itu semuanya menawarkan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan serta kenyamanan yang berbeda-beda hanya untuk sebuah ketenaran.²

Di era saat ini, bisnis dan keuangan yang berbasis Islami berkembang begitu pesat ditandai dengan berkembangnya instansi-intansi yang bertemakan Islam, bahkan di beberapa negara maju seperti Inggris dan Amerika Serikat mulai memperkenalkan komponen-komponen ekonomi dan bisnis Islam sebagai bahan analisis dan praktik. Bisnis merupakan salah satu kegiatan yang dapat menunjang perekonomian bangsa karena bisnis adalah salah satu cara untuk melakukan suatu perbuatan yang diajarkan dalam disiplin ilmu ekonomi untuk meningkatkan kualitas kehidupan yang lebih baik lagi. Bisnis Islami

²Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009), hlm. 15.

merupakan unit usaha yang mana untuk menjalankan usahanya bertumpu pada nilai-nilai syariah Islam, dengan berlandaskan Al-Qur'an dan Hadis.³

Bisnis memanglah sesuatu yang amat penting di dalam kehidupan manusia. Bahkan Islam juga membuat ketentuan-ketentuan khusus untuk melaksanakan bisnis. Umumnya bisnis ini mempunyai pandangan seperti usaha yang tujuannya hanya untuk meraup pundi-pundi uang sebanyak-banyaknya bahkan segelintiran oknum juga menjalankan atau mengelola bisnis dengan cara yang tidak terpuji, seperti melakukan penipuan, curang, dan lain sebagainya. Islam tidak pernah membenarkan bagi siapa saja orang yang melakukan pekerjaan dengan keinginan sendiri yang menghalalkan dengan semua cara demi mendapatkan apa yang dia mau seperti melakukan kecurangan berupa penipuan dan lainnya. Tetapi di dalam Islam terdapat suatu batasan antara yang boleh diperbuat dan tidak diperbolehkan, yang halal dan yang haram. Allah Swt membuat aturan ini berguna untuk mengatur perilaku manusia agar antara individu yang satu dengan individu lainnya tidak saling merugikan.⁴

Bisnis Islam juga tidak hanya bertujuan untuk meraup keuntungan semata, akan tetapi juga bias menjadi ladang pahala untuk menebar kebaikan. Bisnis juga bias menjadi salah satu kegiatan dakwah. Menjalankan bisnis dengan dakwah adalah dengan cara menerapkan nilai-nilai dakwah di dalamnya.

³Nova Yanti Maleha, 'Manajemen Bisnis Dalam Islam', *Ekonomica Sharia: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Ekonomi Syariah*, 1.2 (2016), 43–54. (hlm. 43)

⁴Rizka Ar Rahma, 'Etika Dan Manajemen Bisnis Islam (Studi Kasus Di Waroeng Seak and Shake Cabang Sm Raja Medan)', *Etika Dan Manajemen Bisnis Islam*, 2.2 (2016), 1–2 (hlm. 1–2).

Pelayanan yang terbaik adalah dapat dilihat dari memberikan kepuasan kepada seluruh jamaah dari tahap awal hingga tahap akhir, dapat membantu secara cepat dan tepat, dapat mempertanggung jawabkan kinerja dan selalu amanah jadi dapat membangun kepercayaan terhadap para jamaah yang menggunakan jasa travel haji dan umrah. Karena di Indonesia sangat banyak terdapat berbagai biro perjalanan haji dan umrah, jadi pihak jasa travel haruslah mampu memberikan kesan yang berbeda dengan biro perjalanan haji dan umrah lainnya dengan menciptakan pelayanan yang bagus kepada para jamaah sehingga pada akhirnya para jamaah akan merasa puas dan mempercayakannya kepada pihak pengelola travel yang bersangkutan.

PT. Ameera Mekkah Travel Kota Medan merupakan salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang akan membagikan pengalaman pelayanan baik dalam menyelenggarakan perjalanan ibadah haji dan umrah, memberikan pelayanan ibadah haji dan umrah sesuai tuntunan yang berlandaskan Al-Qur'an dan Hadis. PT. Ameera Mekkah Travel Kota Medan ini juga menjalankan bisnisnya tidak hanya semata-mata untuk meraup keuntungan semata tetapi mereka juga menjalankan bisnis dengan diiringi penyebaran dakwah di dalamnya seperti kegiatan amal yang dilakukan dengan cara membagikan buku untunan shalat kepada para mualaf. PT. Ameera Mekkah Travel Kota Medan ini juga menjalankan bisnisnya sesuai dengan visi dan misinya yaitu menjadi penyelenggara ibadah haji dan umrah yang handal dan amanah.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik unuk meneliti dengan judul “Penerapan Manajemen Bisnis Islami di PT. Ameera Mekkah Travel dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Muslim di Kota Medan”.

B. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini penulis akan merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan manajemen bisnis Islami pada PT. Ameera Mekkah Travel dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat Muslim kota Medan?
2. Bagaimana pengelolaan PT. Ameera Mekkah Travel dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat Muslim kota Medan?
3. Bagaimana nilai-nilai dakwah dalam manajemen bisnis Islami yang diterapkan PT. Ameera Mekkah Travel dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat Muslim kota Medan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam peneliian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen bisnis Islami pada PT. Ameera Mekkah Travel dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat Muslim kota Medan
2. Untuk mengetahui bagaimana pengelolaan PT. Ameera Mekkah Travel dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat Muslim kota Medan

3. Untuk mengetahui bagaimana nilai-nilai dakwah dalam manajemen bisnis Islami yang diterapkan PT. Ameera Mekkah Travel dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat Muslim kota Medan.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis penelitian ini berguna untuk bahan literatur untuk menambah referensi kajian tentang manajemen bisnis, khususnya untuk bidang bidang bisnis Islami.
2. Secara praktis penelitian ini berguna untuk bahan referensi untuk topik skripsi yang sama bagi Mahasiswa dan para Civitas akademika dengan bahasan yang berbeda.

E. Batasan Istilah

Untuk menghindari kekeliruan dalam memahami judul penelitian, maka peneliti diharuskan untuk menjabarkan terlebih dahulu apa yang dimaksud judul penelitian “Penerapan Manajemen Bisnis Islami di PT. Ameera Mekkah Travel dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Muslim di Kota Medan”. Adapun penjelasan dari istilah dari masing-masing variabel tersebut adalah

1. Manajemen bisa diartikan sebagai suatu seni untuk mengatur, mengelola, merencanakan, pengorganisasian sumber daya demi mencapai sebuah tujuan yang sesuai dengan perencanaan yang dilakukan dengan efektif dan efisien.⁵

⁵Syaifuddin Lubis, Pengantar Manajemen, ed. by Arfan Ikhsan (Medan: Madenatera, 2018), hlm. 3.

2. Bisnis Islam adalah suatu unit usaha yang mana menjalankan usahanya berpatokan dengan prinsip-prinsip hukum Islam.⁶
3. Kepercayaan adalah suatu keyakinan seseorang terhadap orang lain akan kebaikan, kejujuran, dan kesetiaan.⁷

F. Sistematika Pembahasan

Untuk mensistematisasikan pembahasan penelitian ini, maka penulis membagi pembahasannya kedalam beberapa bab yaitu:

Bab I: Berisi tentang Pendahuluan yang terdapa di dalamnya latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan istilah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II: Berisi tentang Kajian Teori yang terdiri dari teori manajemen bisnis, teori bisnis Islam, manajemen bisnis Islami pengertian kepercayaan dan kajian terdahulu.

Bab III: Metodologi Penelitian yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, waktu penelitian informan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, teknik pengecekan dan keabsahan data.

Bab IV: Berisi tentang hasil penelitian yang terdiri dari Temuan Umum yaitu: gambaran umum profil, visi dan misi, struktur organisasi, produk, legalita dan izin oprasional. Temuan khusus terdiri dari wawancara tentang 1. Penerapan Manajemen Bisnis Islami PT. Ameera Mekkah Travel dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Muslim di Kota Medan, 2.

⁶Maleha, hlm. 45.

⁷Pusat Bahasa Deparemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 2008), hlm. 542.

Pengelolaan Manajemen Bisnis Islami yang diterapkan PT. Ameera Mekkah Travel dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Muslim di Kota Medan, 3. Nilai-Nilai Dakwah Dalam Bisnis Islami yang diterapkan PT. Ameera Mekkah Travel dalam Meningkatkan Kepercayaan Muslim di Kota Medan.

Bab V: Berisi tentang Penutup yang terdiri dari kesimpulan, saran, daftar pustaka dan lampiran.

